ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ AN KHÁNH**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 1043/QĐ-UBND	*An Khánh, ngày 18 tháng 9 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp công dân và tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã An Khánh

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ AN KHÁNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011; Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013; Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Luật số 136/2025/QH15 ngày 10/12/2025 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 155/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 156/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định 197/2026/NĐ-CP ngày 03/6/2026 của Chính phủ quy định Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25/6/2025 của Thanh tra Chính phủ hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương 02 cấp;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân và tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Chủ tịch UBND xã An Khánh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 49/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của Chủ tịch UBND xã An Khánh về việc ban hành Quy chế hoạt động tiếp công dân và việc tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã An Khánh.

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Thường trực Đảng ủy xã;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã ;
- Công an xã;
- Trung tâm Dịch vụ Tổng hợp xã;
- Lưu: VT, VP.

CHỦ TỊCH

U.B.N.D XÃ AN KHÁNH T.THÁI NGUYÊN

Dương Văn Toản

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ AN KHÁNH	CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ
tiếp công dân và tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã An Khánh

(Kèm theo Quyết định số: 1043/QĐ-UBND ngày 18 tháng 9 năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã An Khánh)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tổ chức tiếp công dân theo các hình thức trực tiếp và trực tuyến; tiếp công dân định kỳ, thường xuyên và đột xuất; quy trình tiếp nhận, đăng ký, phân loại, xử lý, theo dõi, đôn đốc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trách nhiệm của người đứng đầu, Văn phòng HĐND và UBND xã, công chức chuyên môn, Công an xã và cơ quan phối hợp; việc lập, quản lý, lưu trữ và khai thác hồ sơ bằng giấy và dữ liệu điện tử, bảo đảm an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu cá nhân theo quy định.

2. Đối tượng áp dụng

Áp dụng đối với công dân, cơ quan, tổ chức thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cán bộ, công chức, người lao động thuộc UBND xã An Khánh; các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 2. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân và xử lý đơn thư phải được thực hiện đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục và thời hạn theo quy định của pháp luật; bảo đảm công khai, minh bạch, khách quan, tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, đồng thời giữ gìn kỷ luật, kỷ cương hành chính.

2. Không né tránh, không đùn đẩy trách nhiệm, không chuyển đơn lòng vòng; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ, tài liệu chỉ thực hiện khi thật sự cần thiết và đúng quy định.

3. Bảo đảm bảo mật thông tin của người tố cáo, người cung cấp thông tin và dữ liệu cá nhân trong quá trình tiếp nhận, xử lý và giải quyết theo quy định của pháp luật.

4. Khuyến khích ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư; việc thực hiện trên môi trường số phải bảo đảm lưu vết đầy đủ, an toàn dữ liệu và khả năng truy xuất, kiểm tra khi cần thiết.

Chương II
TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 3. Tiếp công dân trực tiếp

1. Tiếp công dân định kỳ: Chủ tịch UBND xã thực hiện công tác tiếp công dân định kỳ vào *ngày thứ Tư của tuần thứ Nhất và tuần thứ Hai hằng tháng*. Lịch tiếp công dân cụ thể phải được niêm yết công khai tại trụ sở UBND xã, tại các điểm tiếp công dân và thông báo rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng của xã để công dân kịp thời nắm bắt.

2. Tiếp công dân thường xuyên: Công chức được phân công thực hiện tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần, trừ các ngày nghỉ lễ, ngày Tết theo quy định:

+ Buổi sáng từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút;

+ Buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút

3. Tiếp công dân đột xuất: Thực hiện trong trường hợp vụ việc phức tạp, có nhiều người tham gia, phát sinh yếu tố liên quan đến an ninh, trật tự hoặc theo chỉ đạo của cơ quan có thẩm quyền.

4. Trường hợp thay đổi lịch tiếp công dân, Ủy ban nhân dân xã phải thông báo và niêm yết công khai kịp thời để công dân biết, thực hiện.

Điều 4. Tiếp công dân trực tuyến

1. Thực hiện khi công dân không thể đến trực tiếp hoặc theo quyết định của Chủ tịch UBND xã, bảo đảm điều kiện hạ tầng kỹ thuật và quy định pháp luật.

2. Việc tiếp công dân trực tuyến được thực hiện khi có hạ tầng kỹ thuật phù hợp và theo hướng dẫn của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc hệ thống dùng chung do cấp trên triển khai.

3. Công dân cung cấp họ tên, địa chỉ, số căn cước công dân hoặc giấy tờ hợp pháp khác, nội dung vụ việc và tài liệu liên quan (nếu có). Người tiếp công dân có trách nhiệm thực hiện theo hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền; trường hợp không xác định được hoặc có dấu hiệu giả mạo thì được tạm dừng tiếp nhận để xác minh.

4. Việc ghi âm, ghi hình, quay phim, chụp ảnh trong quá trình tiếp công dân được thực hiện theo quy định của pháp luật và nội quy tiếp công dân; không được làm ảnh hưởng đến hoạt động tiếp công dân, trật tự công cộng hoặc xâm phạm bí mật nhà nước, bí mật công tác, dữ liệu cá nhân và quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân khác.

5. Dữ liệu phát sinh là thành phần hồ sơ vụ việc và được quản lý, lưu trữ, bảo mật theo quy định pháp luật.

Điều 5. Địa điểm tiếp công dân

Trụ sở Đảng ủy - HĐND - UBND xã An Khánh: xóm Bãi Chè, xã An Khánh, tỉnh Thái Nguyên.

Điều 6. Tiếp công dân trong trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (xử lý hành chính)

1. Trường hợp có nhiều công dân cùng đến trình bày về một nội dung vụ việc, người tiếp công dân có trách nhiệm hướng dẫn công dân cử đại diện hợp pháp theo quy định; đồng thời tiếp nhận và ghi nhận đầy đủ, trung thực nội dung trình bày của người đại diện, bao gồm họ tên, địa chỉ, nội dung vụ việc, yêu cầu và các tài liệu kèm theo (nếu có), sau đó lập biên bản tiếp công dân theo đúng quy định để làm căn cứ phân loại, xử lý vụ việc theo thẩm quyền.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ, đăng ký, phân loại và chuyển đến công chức chuyên môn xử lý theo quy định.

3. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu phức tạp, có nguy cơ phát sinh mất an ninh, trật tự, người tiếp công dân báo cáo Chủ tịch UBND xã để xem xét, chỉ đạo xử lý theo quy định.

Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của công dân

1. Quyền của công dân: Công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại UBND xã có quyền trình bày nội dung vụ việc; cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan; được hướng dẫn, giải thích về quyền, nghĩa vụ và trình tự, thủ tục thực hiện theo quy định của pháp luật; bảo đảm việc tiếp nhận, xử lý đơn, vụ việc đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục và thời hạn luật định; thông báo kết quả giải quyết hoặc tiến độ xử lý; bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin cá nhân, bí mật đời sống riêng tư; trường hợp là người tố cáo thì được bảo vệ danh tính và các quyền, lợi ích hợp pháp; đồng thời thực hiện các quyền khác theo quy định của pháp luật có liên quan.

2. Nghĩa vụ của công dân:

- Xuất trình giấy tờ tùy thân hợp lệ *(như căn cước công dân hoặc giấy tờ hợp pháp khác)*; trường hợp đại diện, ủy quyền phải xuất trình giấy ủy quyền hợp pháp theo quy định.

- Trình bày trung thực, rõ ràng nội dung vụ việc, cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan và chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung trình bày.

- Chấp hành nội quy tiếp công dân, hướng dẫn của người tiếp công dân; giữ gìn trật tự, không gây mất an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

- Không có hành vi xúc phạm danh dự, nhân phẩm, đe dọa, cản trở người thi hành công vụ; không lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối, kích động, làm ảnh hưởng đến hoạt động của cơ quan.

- Việc ghi âm, ghi hình, quay phim, chụp ảnh hoặc phát trực tiếp trong buổi

tiếp công dân phải tuân thủ nội quy nơi tiếp công dân và quy định của pháp luật; không được thực hiện nếu gây mất trật tự, cản trở hoạt động tiếp công dân, xâm phạm bí mật nhà nước, bí mật công tác, dữ liệu cá nhân hoặc quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân khác.

- Thực hiện các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 8. Nhiệm vụ của người tiếp công dân

1. Người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, lắng nghe và tiếp nhận đầy đủ nội dung trình bày của công dân; hướng dẫn công dân trình bày rõ ràng, cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có) để phục vụ việc xem xét, xử lý theo quy định. Đồng thời, giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện đúng quyền và nghĩa vụ, gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền; không hứa hẹn, không cam kết giải quyết vượt thẩm quyền.

2. Nội dung tiếp công dân phải được ghi chép đầy đủ, trung thực; lập biên bản tiếp công dân hoặc phiếu tiếp nhận theo quy định. Trường hợp công dân cung cấp tài liệu, chứng cứ thì thực hiện tiếp nhận, kiểm đếm theo quy định. Sau khi tiếp nhận, người tiếp công dân có trách nhiệm chuyển hồ sơ, trên hệ thống điện tử *(nếu có)* đến Văn phòng HĐND và UBND xã hoặc công chức chuyên môn có thẩm quyền để xử lý theo quy định.

Chương III
NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

Điều 9. Quy định về việc đăng ký và thực hiện phiên tiếp công dân

1. Công dân đến trực tiếp hoặc đăng ký tham gia phiên tiếp công dân trực tuyến thực hiện đăng ký thông tin tại Văn phòng HĐND và UBND xã hoặc bộ phận được giao nhiệm vụ tiếp nhận, gồm: họ tên, địa chỉ liên hệ, nội dung vụ việc và tài liệu liên quan (nếu có), để phục vụ việc tiếp nhận, số hóa và quản lý hồ sơ theo quy định.

2. Việc tiếp công dân được thực hiện theo lịch đã được công bố công khai; trường hợp tiếp công dân đột xuất thực hiện theo quyết định của người có thẩm quyền.

3. Công dân được tiếp theo thứ tự đăng ký; trường hợp ưu tiên (người cao tuổi, người khuyết tật, người có vấn đề về sức khỏe, vụ việc khẩn cấp hoặc trường hợp đặc biệt khác) do người có thẩm quyền xem xét, quyết định.

Điều 10. Quy tắc ứng xử tại địa điểm tiếp công dân

1. Công dân, cán bộ, công chức và các tổ chức, cá nhân tham gia buổi tiếp công dân phải có thái độ ứng xử văn minh, lịch sự, tôn trọng lẫn nhau; sử dụng ngôn ngữ chuẩn mực, không có lời nói, cử chỉ xúc phạm danh dự, nhân phẩm, uy tín của cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân khác.

2. Các bên tham gia buổi tiếp công dân có trách nhiệm lắng nghe, trình bày

đúng nội dung, đúng thời điểm; không cắt ngang lời người khác, không tranh cãi, kích động hoặc có hành vi gây mất trật tự.

3. Người tiếp công dân phải bảo đảm tác phong nghiêm túc, thái độ chuẩn mực; lắng nghe, giải thích, hướng dẫn rõ ràng, khách quan, đúng quy định pháp luật; không gây phiền hà, sách nhiễu hoặc né tránh trách nhiệm.

4. Mọi hoạt động tại địa điểm tiếp công dân phải bảo đảm trật tự, không gây ồn ào, không làm ảnh hưởng đến buổi tiếp công dân và hoạt động bình thường của cơ quan.

5. Tổ chức, cá nhân đến làm việc có trách nhiệm giữ gìn vệ sinh chung, bảo vệ tài sản, trang thiết bị và cơ sở vật chất tại địa điểm tiếp công dân; trường hợp gây hư hỏng phải chịu trách nhiệm theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Các hành vi không được thực hiện tại địa điểm tiếp công dân

1. Tự ý đi vào khu vực làm việc nội bộ, nơi lưu trữ hồ sơ, tài liệu, dữ liệu điện tử hoặc các khu vực khác không được phép tiếp cận khi chưa được sự đồng ý của người có thẩm quyền.

2. Tự ý sử dụng, di chuyển, sao chụp, sửa đổi, làm hư hỏng hoặc can thiệp trái phép vào hồ sơ, tài liệu, dữ liệu, máy tính, thiết bị ghi âm, ghi hình, trang thiết bị và tài sản khác của cơ quan.

3. Mang theo, cất giữ hoặc sử dụng vũ khí, hung khí, chất cháy, chất nổ, chất độc hại, vật liệu nguy hiểm hoặc các vật dụng khác có khả năng gây mất an toàn tại địa điểm tiếp công dân.

4. Thực hiện các hành vi gây cản trở hoạt động tiếp công dân như: tụ tập đông người trái quy định; gây ồn ào, mất trật tự; cố ý kéo dài thời gian làm việc không có lý do chính đáng; chen ngang, ngắt lời, không chấp hành hướng dẫn của người tiếp công dân; kích động, lôi kéo hoặc xúi giục người khác gây mất an ninh, trật tự.

5. Mọi hành vi vi phạm nội quy tiếp công dân, tùy theo tính chất và mức độ vi phạm, bị nhắc nhở, yêu cầu chấm dứt hành vi vi phạm, xử lý theo **Điều 22, Điều 23** của Quy chế này và quy định pháp luật có liên quan.

Điều 12. Niêm yết và tổ chức thực hiện nội quy tiếp công dân

1. Nội quy tiếp công dân phải được niêm yết công khai tại các địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã, tại vị trí thuận tiện, dễ quan sát để công dân biết và thực hiện.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm chủ trì tham mưu, tổ chức triển khai, phổ biến, hướng dẫn thực hiện; theo dõi, kiểm tra việc chấp hành nội quy tiếp công dân và phối hợp xử lý các trường hợp vi phạm theo quy định.

3. Trường hợp phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc cần sửa đổi, bổ sung nội quy, Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Chủ

tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, quyết định.

Chương IV
TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI VÀ XỬ LÝ ĐƠN THƯ

Điều 13. Nguồn tiếp nhận đơn và thông tin

1. Tiếp nhận trực tiếp: Công dân, cơ quan, tổ chức nộp đơn hoặc trình bày trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân theo quy định.

2. Dịch vụ bưu chính: Đơn được gửi đến cơ quan thông qua các hình thức chuyển phát bưu điện hoặc các dịch vụ chuyển phát nhanh hợp pháp khác.

3. Qua hệ thống trực tuyến: Thông tin được gửi qua Cổng dịch vụ công, các nền tảng công nghệ thông tin hoặc các kênh tiếp nhận trực tuyến khác do cơ quan có thẩm quyền thiết lập và công bố.

4. Chuyển giao từ cơ quan có thẩm quyền: Đơn hoặc thông tin do các cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền chuyển đến để giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Phân loại nội dung

1. Khiếu nại: Các yêu cầu của công dân về việc xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính khi có căn cứ cho rằng quyết định, hành vi đó xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của mình;

2. Tố cáo: Các thông tin về hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức hoặc tổ chức, cá nhân;

3. Kiến nghị, phản ánh: Các ý kiến đóng góp, phản ánh về tình hình kinh tế - xã hội, quản lý nhà nước hoặc các vấn đề nảy sinh tại địa phương cần được xem xét, giải quyết.

Điều 15. Đăng ký và lập hồ sơ ban đầu

1. Ngay sau khi tiếp nhận đơn hoặc thông tin vụ việc, Văn phòng HĐND và UBND xã thực hiện việc đăng ký vào sổ theo dõi, cập nhật vào hệ thống quản lý (nếu có), cấp mã hồ sơ và thực hiện việc tiếp nhận, kiểm đếm tài liệu kèm theo do công dân cung cấp. Việc tiếp nhận được lập thành biên nhận theo quy định.

2. Sau khi hoàn thành việc đăng ký và lập hồ sơ ban đầu, Văn phòng HĐND và UBND xã chuyển hồ sơ đến công chức chuyên môn có thẩm quyền để xem xét, xử lý theo phân công.

3. Việc thực hiện tại khoản 1 Điều này mang tính chất quản lý hành chính hồ sơ, không bao gồm việc phân tích, đánh giá nội dung vụ việc hoặc xác định hướng xử lý.

Điều 16. Xử lý đơn thư

1. Đối với đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã:

Sau khi tiếp nhận, Văn phòng HĐND và UBND xã thực hiện đăng ký, cập nhật hệ thống và chuyển hồ sơ đến công chức chuyên môn được phân công để nghiên cứu, phân loại nội dung và đề xuất hướng xử lý.

Công chức chuyên môn có trách nhiệm nghiên cứu nội dung đơn, xác định tính chất vụ việc (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh), đánh giá điều kiện xử lý và đề xuất phương án xử lý hoặc phương án thụ lý, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, quyết định.

Trên cơ sở quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, Văn phòng HĐND và UBND xã thực hiện việc chuyển giao, theo dõi trạng thái xử lý và tổng hợp báo cáo theo quy định.

2. Đối với đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã: Văn phòng HĐND và UBND xã thực hiện việc đăng ký, chuyển đơn hoặc hướng dẫn công dân gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Điều 17. Kiểm tra điều kiện thụ lý khiếu nại, tố cáo

1. Sau khi tiếp nhận và phân loại đơn, Văn phòng HĐND và UBND xã hoặc công chức chuyên môn được giao nhiệm vụ có trách nhiệm kiểm tra điều kiện thụ lý trước khi tham mưu Chủ tịch UBND xã xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Việc kiểm tra điều kiện thụ lý bao gồm: xác định người khiếu nại, người tố cáo; nội dung đơn; thẩm quyền giải quyết; thời hiệu, thời hạn (nếu có); tình trạng giải quyết vụ việc trước đó; và thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo.

3. Trường hợp đơn không đủ điều kiện thụ lý, Văn phòng HĐND và UBND xã hoặc công chức chuyên môn tham mưu việc trả lời, hướng dẫn, chuyển đơn hoặc xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 18. Tạm đình chỉ, đình chỉ giải quyết khiếu nại

1. Chủ tịch UBND xã quyết định tạm đình chỉ hoặc đình chỉ trong các trường hợp theo quy định của pháp luật, như: cần chờ kết quả giải quyết của cơ quan có thẩm quyền liên quan; người khiếu nại chưa thể tiếp tục thực hiện quyền khiếu nại vì lý do khách quan; hoặc phát sinh sự kiện bất khả kháng, trở ngại khách quan ảnh hưởng đến việc giải quyết.

2. Việc giải quyết khiếu nại bị đình chỉ trong các trường hợp: người khiếu nại rút toàn bộ nội dung khiếu nại; người khiếu nại chết mà quyền, nghĩa vụ không được thừa kế; hoặc có căn cứ xác định việc tiếp tục giải quyết không còn cần thiết theo quy định của pháp luật.

3. Việc tạm đình chỉ hoặc đình chỉ phải được lập thành văn bản, nêu rõ lý do và lưu trong hồ sơ vụ việc theo quy định.

Điều 19. Đối thoại trong giải quyết khiếu nại

Trong quá trình giải quyết khiếu nại, Chủ tịch UBND xã hoặc người được giao xác minh tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại, căn cứ pháp lý, căn cứ thực tế và hướng giải quyết vụ việc.

Việc đối thoại phải được lập biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham dự, nội dung trao đổi, ý kiến của các bên và kết quả đối thoại; biên bản được lưu vào hồ sơ vụ việc theo quy định.

Trường hợp người được mời đối thoại vắng mặt hoặc từ chối tham gia thì phải ghi rõ trong biên bản và tiếp tục xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 20. Xử lý tố cáo không đủ điều kiện thụ lý

Tố cáo không đủ điều kiện thụ lý bao gồm các trường hợp: không xác định được họ tên, địa chỉ hoặc phương thức liên hệ của người tố cáo; nội dung tố cáo không rõ ràng, không có căn cứ để kiểm tra, xác minh; vụ việc đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết đúng quy định mà không có tình tiết mới; hoặc nội dung tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã.

Trường hợp tố cáo không đủ điều kiện thụ lý nhưng có nội dung rõ ràng về hành vi vi phạm pháp luật, kèm theo thông tin, tài liệu, chứng cứ cụ thể phục vụ công tác quản lý nhà nước thì Chủ tịch UBND xã xem xét giao kiểm tra, xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 21. Xác minh và kết luận nội dung tố cáo

1. Đối với tố cáo thuộc thẩm quyền và đủ điều kiện thụ lý, Chủ tịch UBND xã giao công chức chuyên môn hoặc cá nhân có trách nhiệm tiến hành xác minh nội dung tố cáo theo quy định của pháp luật.

2. Việc xác minh phải bảo đảm khách quan, trung thực, đầy đủ, kịp thời; làm rõ nội dung tố cáo, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân bị tố cáo và các tình tiết liên quan.

3. Trên cơ sở kết quả xác minh, Chủ tịch UBND xã ban hành kết luận nội dung tố cáo và xử lý hoặc kiến nghị xử lý theo thẩm quyền (nếu có vi phạm).

4. Việc thông báo kết quả giải quyết tố cáo được thực hiện theo quy định của pháp luật, bảo đảm bí mật thông tin người tố cáo.

Điều 22. Xử lý đối với đơn có nhiều nội dung hoặc nhiều loại

1. Trường hợp đơn có nhiều nội dung thuộc các nhóm khác nhau như khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp nhận có trách nhiệm hướng dẫn người gửi tách riêng từng nội dung để thực hiện theo đúng trình tự, thủ tục của từng loại; trường hợp cần thiết, cơ quan tiếp nhận chủ động phân tách nội dung và giao xử lý theo thẩm quyền đối với từng phần việc.

2. Việc xử lý phải bảo đảm không bỏ sót nội dung, xác định rõ tính chất

từng nội dung và trách nhiệm giải quyết tương ứng; trường hợp cần thiết, cơ quan tiếp nhận lập danh mục nội dung kèm theo văn bản hướng dẫn hoặc thông báo để theo dõi, quản lý và làm căn cứ xử lý.

Chương V

THEO DÕI, ĐÔN ĐỐC, THÔNG TIN PHẢN HỒI VÀ QUẢN LÝ HỒ SƠ

Điều 23. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết

1. Văn phòng HĐND và UBND xã thực hiện theo dõi tiến độ xử lý đơn thư trên cơ sở dữ liệu, thời hạn giải quyết và chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã; thực hiện tổng hợp tình trạng xử lý và báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu.

2. Việc theo dõi của Văn phòng mang tính chất quản lý tiến độ hành chính *(trạng thái xử lý, thời hạn, kết quả cập nhật)*, không bao gồm việc đánh giá nội dung, chất lượng hoặc tính đúng sai của việc giải quyết.

3. Trường hợp hồ sơ quá hạn hoặc có dấu hiệu bất thường về tiến độ, Văn phòng tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND xã để xem xét, chỉ đạo xử lý theo thẩm quyền.

Điều 24. Thông tin phản hồi, trả lời công dân

1. Đối với trường hợp không thụ lý, từ chối thụ lý hoặc không đủ điều kiện xử lý: Văn phòng HĐND và UBND xã hoặc công chức chuyên môn được giao nhiệm vụ có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho công dân theo đúng quy định; trong đó nêu rõ kết quả xem xét ban đầu, lý do không thụ lý/từ chối thụ lý/không đủ điều kiện xử lý, căn cứ pháp luật áp dụng, đồng thời hướng dẫn (nếu có) về cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền để công dân thực hiện quyền, nghĩa vụ theo quy định.

2. Đối với kiến nghị, phản ánh: Việc phản hồi được thực hiện theo đúng thẩm quyền và quy định hiện hành, bảo đảm nội dung trả lời rõ ràng, đúng trọng tâm, đúng nội dung công dân nêu; trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền thì thực hiện hướng dẫn hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định và thông tin cho công dân biết để theo dõi.

Điều 25. Quản lý và lưu trữ hồ sơ

1. Lưu trữ hồ sơ: Hồ sơ tiếp công dân và xử lý đơn thư sau khi kết thúc việc giải quyết được tập hợp, hoàn chỉnh và lưu trữ theo từng vụ việc, bảo đảm nguyên tắc "một vụ việc - một hồ sơ". Hồ sơ phải phản ánh đầy đủ quá trình từ tiếp nhận, xử lý đến kết quả giải quyết; thành phần hồ sơ gồm đơn, tài liệu kèm theo, biên bản tiếp công dân, văn bản xử lý và các tài liệu liên quan theo quy định.

2. Bảo quản hồ sơ: Hồ sơ phải được bảo quản an toàn trong thời hạn lưu trữ, bảo đảm không bị thất lạc, hư hỏng hoặc truy cập trái phép. Hồ sơ giấy được bảo quản theo quy định của pháp luật về lưu trữ; hồ sơ điện tử phải được phân quyền truy cập, sao lưu định kỳ và áp dụng biện pháp bảo mật phù hợp.

3. Khai thác, sử dụng hồ sơ: Việc khai thác, tra cứu, sử dụng hồ sơ chỉ được

thực hiện để phục vụ công tác quản lý nhà nước, thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền. Người khai thác hồ sơ phải đúng thẩm quyền hoặc được phân công và tuân thủ quy định về bảo mật thông tin, bảo vệ bí mật nhà nước (nếu có).

Điều 26. Quản lý dữ liệu điện tử và số hóa hồ sơ tiếp công dân, xử lý đơn thư.

1. Nguyên tắc quản lý dữ liệu điện tử: Dữ liệu điện tử trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư được quản lý tập trung, thống nhất trên hệ thống, phần mềm hoặc công cụ công nghệ thông tin do cơ quan sử dụng, bảo đảm đầy đủ, chính xác, đồng bộ với hồ sơ giấy và phản ánh xuyên suốt quá trình tiếp nhận, xử lý, theo dõi, giải quyết vụ việc.

2. Số hóa hồ sơ: Hồ sơ tiếp công dân và xử lý đơn thư phải được số hóa đầy đủ, kịp thời, gắn với mã hồ sơ để phục vụ tra cứu, theo dõi, thống kê và quản lý. Việc số hóa phải bảo đảm tính toàn vẹn, thống nhất giữa dữ liệu điện tử và hồ sơ giấy.

3. Yêu cầu đối với hệ thống quản lý dữ liệu điện tử: Sử dụng hệ thống dùng chung do UBND tỉnh triển khai; bảo đảm khả năng truy xuất dữ liệu, phân quyền truy cập theo chức năng, nhiệm vụ được giao; đồng thời thực hiện sao lưu, phục hồi dữ liệu và bảo đảm an toàn thông tin theo quy định của pháp luật và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.

4. Khai thác, cập nhật và bảo mật dữ liệu: Việc khai thác, cập nhật, chỉnh sửa, trích xuất và chia sẻ dữ liệu điện tử chỉ được thực hiện bởi người có thẩm quyền hoặc được giao nhiệm vụ; mọi hoạt động trên hệ thống phải được ghi nhận, kiểm soát, lưu vết và tuân thủ quy định về bảo mật dữ liệu, bảo vệ dữ liệu cá nhân, bí mật nhà nước *(nếu có)*.

Chương VI

TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN VÀ BẢO ĐẢM AN NINH TRẬT TỰ

Điều 27. Các trường hợp được từ chối tiếp công dân

1. Các trường hợp từ chối tiếp công dân

a) Có hành vi vi phạm nội quy tiếp công dân như: gây rối trật tự, kích động, đe dọa, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của người tiếp công dân hoặc người khác; phá hoại tài sản tại địa điểm tiếp công dân;

b) Cố tình thực hiện hành vi ghi âm, ghi hình, quay phim, phát trực tiếp trái quy định, mặc dù đã được nhắc nhở, yêu cầu chấm dứt nhưng không chấp hành, gây ảnh hưởng đến hoạt động tiếp công dân;

c) Trường hợp vụ việc đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết đúng quy định pháp luật, đã được trả lời, hướng dẫn đầy đủ nhưng công dân vẫn tiếp tục khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh lặp lại nội dung mà không có tình tiết, chứng cứ mới;

d) Không hợp tác trong việc xác minh nhân thân, từ chối cung cấp hoặc cố tình cung cấp thông tin sai lệch làm ảnh hưởng đến việc tiếp nhận, xử lý vụ việc.

2. Thẩm quyền và trình tự xem xét từ chối tiếp công dân

a) Khi phát sinh các hành vi quy định tại khoản 1 Điều này, người tiếp công dân có trách nhiệm lập biên bản ghi nhận sự việc, báo cáo ngay người có thẩm quyền;

b) Việc từ chối tiếp công dân chỉ được thực hiện khi có quyết định bằng văn bản của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã hoặc người được ủy quyền hợp pháp**;**

c) Quyết định từ chối tiếp công dân phải nêu rõ lý do, căn cứ pháp lý, thời hạn áp dụng *(nếu có)* và được lưu vào hồ sơ vụ việc, đồng thời thông báo cho công dân biết theo quy định;

d) Trường hợp cần thiết, người tiếp công dân được quyền tạm dừng việc tiếp công dân tại thời điểm phát sinh hành vi vi phạm để đảm bảo trật tự, đồng thời báo cáo ngay người có thẩm quyền xem xét, quyết định theo quy định.

3. Ghi nhận và quản lý hồ sơ

Việc lập biên bản, báo cáo, ban hành quyết định từ chối tiếp công dân và các tài liệu liên quan phải được quản lý trong hồ sơ vụ việc và cập nhật trên hệ thống quản lý (nếu có), đảm bảo tính đầy đủ, khách quan và truy xuất được.

Điều 28. Phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự trong tiếp công dân

1. Công an xã chủ trì thực hiện nhiệm vụ bảo đảm an ninh, trật tự, kịp thời triển khai các biện pháp cần thiết nhằm giữ gìn ổn định tình hình tại địa điểm tiếp công dân;

2. Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm phối hợp cung cấp thông tin liên quan đến vụ việc; tham mưu Chủ tịch UBND xã trong công tác điều hành; đồng thời hỗ trợ tổ chức việc tiếp nhận, phân loại nội dung vụ việc theo quy định;

3. Công chức chuyên môn phối hợp thực hiện việc giải thích, hướng dẫn, tiếp nhận nội dung vụ việc theo thẩm quyền chuyên môn được giao; không thực hiện nhiệm vụ bảo đảm an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân;

Trường hợp xảy ra hành vi gây rối, kích động, đe dọa hoặc cản trở hoạt động tiếp công dân, Công an xã áp dụng biện pháp theo thẩm quyền để xử lý kịp thời, đồng thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã để xem xét, chỉ đạo giải quyết theo quy định của pháp luật.

CHƯƠNG VII
MỐI QUAN HỆ PHỐI HỢP GIỮA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN VỚI CÁN BỘ, CÔNG CHỨC THUỘC UBND XÃ TRONG VIỆC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 29. Mối quan hệ phối hợp giữa cán bộ, công chức tiếp công dân với cán bộ, công chức thuộc UBND xã

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà nội dung có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của cán bộ, công chức nào thì cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân phải phối hợp thông báo cho cán bộ, công chức đó để phối hợp tiếp công dân.

2. Khi nhận được thông báo của cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân thì cán bộ, công chức trong phạm vi trách nhiệm của mình phải tham gia tiếp công dân và trả lời công dân trong thời hạn luật định.

Chương VIII:
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 30. Trách nhiệm người đứng đầu

1. Người đứng đầu Ủy ban nhân dân xã chịu trách nhiệm toàn diện trong việc tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân và tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa phương; ban hành hoặc chỉ đạo ban hành kế hoạch, văn bản chỉ đạo và phân công nhiệm vụ cụ thể cho Văn phòng HĐND và UBND xã, công chức chuyên môn, Công an xã và các cơ quan phối hợp liên quan.

2. Thực hiện tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định; trực tiếp chỉ đạo xử lý các vụ việc phức tạp, đông người hoặc có dấu hiệu kéo dài, vượt thẩm quyền.

3. Tổ chức kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ; xem xét, quyết định hoặc kiến nghị xử lý trách nhiệm đối với tập thể, cá nhân vi phạm quy chế hoặc chậm trễ trong việc tiếp công dân và giải quyết đơn thư.

Điều 30. Trách nhiệm của các cơ quan, cá nhân trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã: Người có thẩm quyền quyết định việc thụ lý, giải quyết hoặc xử lý các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền; quyết định việc kết luận đối với vụ việc phức tạp, đông người hoặc vượt thẩm quyền; đồng thời chỉ đạo, kiểm tra việc thực hiện của các bộ phận có liên quan.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã: Đầu mối quản lý hồ sơ tiếp công dân và xử lý đơn thư; thực hiện đăng ký, theo dõi trạng thái hồ sơ, tổng hợp tình hình và báo cáo theo quy định; bảo đảm công tác điều phối hành chính, lưu trữ và quản lý dữ liệu phục vụ chỉ đạo điều hành.

3. Công chức chuyên môn: Có trách nhiệm nghiên cứu, xác minh nội dung vụ việc thuộc lĩnh vực được phân công; phân loại, đánh giá nội dung và đề xuất phương án xử lý; chịu trách nhiệm về tính chính xác của nội dung tham mưu

chuyên môn.

4. Công an xã: Chủ trì thực hiện nhiệm vụ bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn tại địa điểm tiếp công dân; kịp thời phát hiện, ngăn chặn và xử lý các hành vi vi phạm pháp luật, gây mất an ninh trật tự trong quá trình tiếp công dân.

5. Chế độ thông tin, báo cáo: Các cơ quan, cá nhân có trách nhiệm cung cấp thông tin phục vụ công tác tổng hợp, báo cáo của Văn phòng HĐND và UBND xã; việc phối hợp thực hiện theo phân công, bảo đảm đúng thẩm quyền và chức năng được giao.

Điều 31. Hiệu lực thi hành

1. Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

2. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, Trưởng Công an xã, các công chức chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thi hành Quy chế này.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan phối hợp kịp thời phản ánh về Văn phòng HĐND và UBND xã để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, quyết định./.